

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi pada bank sangat diperlukan guna melindungi transaksi antar nasabah dan data nasabah bank tersebut. Dalam melakukan transaksi, nasabah dapat mengunjungi bank, ATM (Anjungan Tunai Mandiri), menggunakan *Internet Banking*, *Mobile Banking* atau *SMS Banking*. *Mobile Banking* sendiri berbentuk aplikasi pada *smartphone*. *Smartphone* yang sudah menjadi kebutuhan primer manusia menjadi solusi tersendiri bagi sebuah bank memfasilitasi nasabah untuk bertransaksi tanpa harus mengunjungi bank. Dalam aplikasi *Mobile Banking* performa dan tampilan antarmuka pengguna sangat penting demi kenyamanan pengguna aplikasi. Dilakukannya desain ulang pada sebuah aplikasi juga dapat membantu pengguna dalam memakai sebuah aplikasi guna meningkatkan pengalaman pengguna yang berbeda dari desain sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode *Usability Testing*, tujuan dilakukannya *Usability Testing* yaitu menguji aplikasi yang berbentuk *prototype* kepada pengguna dengan harapan adanya *feedback* setelah dilakukannya pengetesan. *Usability Testing* dilakukan kepada nasabah bank X yang menggunakan aplikasi *Mobile Banking* bank X dan pengguna *mobile banking* selain nasabah bank X untuk mendapatkan data tentang *persona* dan *mental model* pengguna terhadap desain pada aplikasi yang selanjutnya akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan purwarupa studi kasus.

Kata kunci : *mobile banking*, *persona*, *mental model*, antarmuka